

Pratiques de l'accueil, de la négociation et de la communication

Présentation

Nombre de stagiaires maximum : 30

Responsable

Sylvie ALEMANNI-PARRINI, professeure des universités, Cnam

Public, conditions d'accès et prérequis

Auditeurs du Cnam inscrits dans les diplômes de premier cycle du Cnam et dans les licences Sciences du travail et de la société.

Toutes les personnes souhaitant améliorer leurs capacités à communiquer oralement et par écrit.

Pas de prérequis

Cursus : [Conseiller/Conseillère en insertion : Chargé.e d'accompagnement social et professionnel](#)

L'avis des auditeurs

Les dernières réponses à l'enquête d'appréciation pour cet enseignement :

[Fiche synthétique au format PDF](#)

Présence et réussite aux examens

Pour l'année universitaire 2021-2022 :

Nombre d'inscrits : 153
Taux de présence à l'évaluation : 76%
Taux de réussite à l'évaluation : 93%

Objectifs

Savoir se situer dans un groupe (entretien, réunion),
Apprendre à argumenter oralement et par écrit.

Enquête de satisfaction

Cnam Entreprises étant dans une démarche d'amélioration continue, une enquête de satisfaction devra être complétée à la fin de la formation par chacun des stagiaires. Dans le cas d'un cursus, chaque unité d'enseignement (UE) sera évaluée individuellement.

Voir aussi les formations aux métiers de

[Responsable de structure d'accueil social](#)

Voir aussi les formations en

[Négociation individuelle](#)
[Accueil](#)

Programme

Programme

Les concepts de la communication interpersonnelle,
La notion de cadre de référence, de système de valeur, de croyances et de représentations,
Les principes de base de l'entretien, les enjeux des premiers instants de l'entretien, le positionnement du chargé d'accompagnement,
L'écoute, la reformulation, les attitudes qui favorisent la communication,
La gestion de l'émotivité, la gestion de la situation de conflit,
Les outils de la transmission de l'information et de la communication écrite et orale (la fiche de liaison, l'écriture électronique, l'entretien téléphonique).

Moyens pédagogiques

Étude de cas – Exposés/débats - Participation et implication active.

Moyens techniques

Vidéoprojecteur. Support de cours. Tableau blanc

Modalités de validation

Évaluation sur la base du contrôle continu

Informations pratiques

Contact

Posez-nous vos questions via [ce formulaire \(cliquer ici\)](#) ou en appelant le 01 58 80 89 72
Du lundi au vendredi, de 09h30 à 17h00

Centre(s) d'enseignement

[Cnam Entreprises Paris](#)

Complément lieu

292 rue Saint Martin
75003 Paris

Session(s)

du 30 mai 2024 au 25 juin 2024
30/05/2024 31/05/2024 13/06/2024 14/06/2024 24/06/2024 25/06/2024

Code Stage : CCE003

Tarifs

1 596 € net

Individuels : vous ne bénéficiez d'aucune prise en charge ou vous êtes demandeur d'emploi ?

[Découvrez nos tarifs adaptés à votre situation](#)

Nombre d'heures

42

30 mai 2024 - 25 juin 2024

Dates du stage

1ère session

Du 30 mai au 25 juin 2024

2ème session

Du 13 décembre 2024 au 25 juin 2025

Horaires

9h30 - 12H30 | 13H30 - 17H30

Une question ?

[Remplir le formulaire de demande](#) ou appeler le
01 58 80 89 72

[Cliquez ici pour appeler le CNAM Entreprises](#)

Du lundi au vendredi

(hors jours fériés)

De 09h30 à 12h00

et de 13h30 à 17h00

Votre inscription

2 possibilités :

S'inscrire en ligne

[Bulletin d'inscription à télécharger](#)

et à renvoyer par courrier à :

Cnam Entreprises
Service inscription - Case B2B01
292 rue Saint-Martin
75003 Paris

ou par e-mail à : entreprises.inter@lecnam.net

```
/**/ a.customlink:hover, a.customlink, a.customlink:visited { text-decoration: none; } a.customlink:visited, .button:active  
a.customlink { color: #857761; } .button:hover a.customlink { color: #333333; }/**/
```

MISSION HANDI'CNAM

[Aider les auditeurs en situation de handicap](#)